

VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY POSKYTOVANIA UBYTOVACÍCH SLUŽIEB A REKLAMAČNÝ PORIADOK PRE UBYTOVANÝCH HOSTÍ

Článok I. Úvodné ustanovenia, právny základ a predmet podmienok

- Tieto všeobecné obchodné podmienky poskytovania ubytovacích služieb a reklamačný poriadok upravujú práva a povinnosti medzi ubytovacím zariadením a hosťom pri poskytovaní prechodného ubytovania a služieb s ním súvisiacich.
- Host' je povinný oboznámiť sa s týmito podmienkami pred nástupom na ubytovanie. Prevzatím kľúča, nástupom na ubytovanie alebo zaplatením ceny za ubytovanie host' potvrdzuje, že sa s podmienkami oboznámil a zaväzuje sa ich dodržiavať.
- Právne vzťahy pri poskytovaní ubytovacích služieb sa primerane riadia najmä zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, predpismi v oblasti ochrany osobných údajov a ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky.

Článok II. Identifikácia poskytovateľa ubytovacích služieb

- **Poskytovateľ ubytovacích služieb:** Spojený školský internát, Werferova 10, 040 11 Košice, IČO: 57070890, e-mail: info@internatkosice.sk, tel. kontakt: 055/6785702.
- Poskytovateľ poskytuje hosťom prechodné ubytovanie v ubytovacom zariadení a s tým súvisiace služby v rozsahu podľa svojich prevádzkových možností, platného cenníka a týchto podmienok.

Článok III. Podmienky ubytovania a príchod hostí

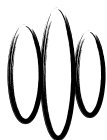
- **Identifikácia:** Host' je povinný pri príchode do ubytovacieho zariadenia predložiť recepcnému občiansky preukaz, cestovný pas alebo, v prípade cudzincov, povolenie na pobyt, ak to vyžadujú všeobecne záväzné právne predpisy. Host' dostane kľúč od izby, ktorý pri odchode z budovy odovzdá na recepcii.
- **Čas nástupu:** Nástup na ubytovanie je možný v čase **od 14:00 hod.** (pokiaľ nebolo dohodnuté inak).

Článok IV. Vznik zmluvy o ubytovaní a rezervácia

- **Vznik zmluvy:** Zmluva o ubytovaní vzniká potvrdením objednávky alebo rezervácie zo strany ubytovacieho zariadenia, nástupom hosta na ubytovanie, zaplatením ceny za ubytovanie alebo prevzatím kľúča od izby.
- **Rezervácia:** Rezerváciu ubytovania je možné vykonať osobne, telefonicky, elektronicky alebo iným spôsobom dohodnutým s ubytovacím zariadením. Rezervácia je záväzná po jej potvrdení ubytovacím zariadením.
- **Rozsah služieb:** Rozsah poskytovaného ubytovania, doba pobytu, cena a prípadné ďalšie služby sa určujú podľa potvrdenej objednávky, dohody s hosťom, platného cenníka a prevádzkových možností ubytovacieho zariadenia.

Článok V. Platobné podmienky, cena a odchod

- **Platba:** Host' je povinný uhradiť účet za ubytovanie a služby **vopred pri nástupe** podľa platného cenníka. Účet vo forme príjmového dokladu je splatný ihneď.



- **Uvoľnenie izby:** V deň odchodu je hosť povinný uvoľniť izbu **najneskôr do 10:00 hod.**
- Ak hosť izbu neuvoľní včas, bude mu doučtovaná cena za ďalšiu noc.
- **Kontrola pri odchode:** Pred odchodom z izby je hosť povinný uzavrieť vodovodné kohútiky, vypnúť svetlá, uzavrieť okná a dvere.

Článok VI. Práva a povinnosti poskytovateľa

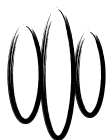
- Poskytovateľ je povinný poskytnúť hosťovi dohodnuté ubytovanie v stave spôsobilom na riadne užívanie a zabezpečiť primerané hygienické, prevádzkové a bezpečnostné podmienky v ubytovacích priestoroch.
- Poskytovateľ je oprávnený požadovať od hosťa dodržiavanie týchto podmienok, ubytovacieho poriadku, pokynov zodpovedných zamestnancov a všeobecne záväzných právnych predpisov.
- Poskytovateľ je oprávnený odmietnuť ubytovanie alebo ukončiť pobyt hosťa, ak hosť porušuje tieto podmienky, ohrozuje bezpečnosť, zdravie alebo majetok iných osôb, prípadne narúša riadnu prevádzku ubytovacieho zariadenia.

Článok VII. Pravidlá pobytu a hygiena

- **Elektrospotrebiče:** Na izbách nie je dovolené používať vlastné spotrebiče okrem tých, ktoré slúžia na osobnú hygienu (holiaci strojek, sušič vlasov).
- **Kuchynka:** Hosťom je k dispozícii spoločná plne vybavená kuchynka. Po použití je hosť povinný riad umyť a uložiť na pôvodné miesto.
- **Poriadok na izbe:** Hosť nesmie premiestňovať zariadenie, vykonávať úpravy alebo zasahovať do elektroinštalácie. Je povinný udržiavať primeraný poriadok.
- **Upratovanie a údržba:** Zamestnanci ubytovacieho zariadenia sú oprávnení vstupovať do izby hosťa v nevyhnutných prípadoch a v primeranom rozsahu, najmä z dôvodu upratovania, údržby, odstránenia poruchy, kontroly bezpečnosti alebo poskytnutia prvej pomoci.
- **Nočný pokoj a správanie:** V čase **od 22:00 do 06:00 hod.** je hosť povinný dodržiavať nočný pokoj. Hosť sa nesmie na izbe ani v spoločných priestoroch správať hlučne, najmä hlasným spevom, hlasnou reprodukciou hudby alebo televízneho vysielania.
- **Výmena bielizne (dlhodobí hostia):** Posteľná bielizeň sa mení raz za 14 dní, osuška raz za 5 dní a uterák denne.

Článok VIII. Bezpečnosť a zákazy

- **Zákaz návykových látok:** Vo všetkých priestoroch (vrátane izieb) platí **prísny zákaz fajčenia**, požívania alkoholu a omamných látok.
- **Deti:** Deti do 10 rokov nesmú byť ponechané bez dozoru dospelých v žiadnych priestoroch zariadenia.
- **Návštevy:** Návštevy sú zakázané v častiach určených pre ubytovanie žiakov. V turistickej časti sú návštevy povolené len so súhlasom recepčného v čase od 08:00 do 22:00 po zápise do knihy návštev.
- **Zákaz vstupu:** Ubytovaným v turistickej časti je zakázaný vstup do priestorov vyhradených pre žiakov (poschodia I., II., III. a prízemie vpravo).
- **Požiarna ochrana:** V prípade požiaru alebo inej mimoriadnej udalosti je hosť povinný riadiť sa pokynmi požiarnej ochrany, evakuačným plánom a pokynmi zamestnancov ubytovacieho zariadenia.



Článok IX. Zodpovednosť za škodu a cennosti

- **Škody:** Host' zodpovedá za škody spôsobené na majetku a je povinný ich nahradiť v plnej výške. Pri nástupe si má host' skontrolovať inventár a rozdiely ihneď nahlásiť.
- **Cennosti a vozidlá:** Zariadenie **nezodpovedá** za cennosti hostí ani za poškodenie či odcudzenie motorových vozidiel zaparkovaných pred budovou alebo v areáli.
- **Zabudnuté veci:** Zabudnuté veci sa evidujú po dobu 3 mesiacov a host'ovi sa zasielajú len na jeho požiadanie.

Článok X. Všeobecné ustanovenia

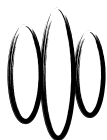
- **Porušenie pravidiel:** V prípade hrubého porušenia týchto všeobecných podmienok a reklamačného poriadku je poskytovateľ oprávnený okamžite ukončiť ubytovanie host'a bez nároku na náhradu ceny za nevyužité služby.
- **Dodržiavanie pravidiel:** Host' a poskytovateľ sú povinní dodržiavať tieto všeobecné podmienky a reklamačný poriadok.
- **Sťažnosti:** Prijímajú sa na sekretariáte riaditeľa SŠI.

Článok XI. Uplatnenie reklamácie a spôsob jej vybavenia

- **Predmet reklamácie:** Host' má právo uplatniť reklamáciu, ak mu ubytovacie služby neboli poskytnuté v dohodnutom rozsahu, kvalite alebo spôsobom uvedeným v potvrdenej objednávke, platnom cenníku, týchto podmienkach alebo v informáciách poskytnutých poskytovateľom pred nástupom na ubytovanie.
- **Lehota na uplatnenie reklamácie:** Reklamáciu je host' povinný uplatniť bez zbytočného odkladu po zistení nedostatku, spravidla počas pobytu, aby poskytovateľ mohol nedostatok preveriť a zabezpečiť jeho odstránenie. Ak host' reklamáciu neuplatní včas a tým znemožní overenie alebo odstránenie nedostatku, môže to mať vplyv na posúdenie oprávnenosti reklamácie.
- **Miesto a spôsob podania reklamácie:** Reklamáciu možno podať osobne na recepcii, u zodpovedného pracovníka ubytovacieho zariadenia alebo na sekretariáte riaditeľa SŠI; v odôvodnených prípadoch aj písomne alebo elektronicky na kontaktnú e-mailovú adresu poskytovateľa. Reklamácia sa považuje za uplatnenú dňom jej doručenia poskytovateľovi.
- **Náležitosti reklamácie:** Host' pri uplatnení reklamácie uvedie najmä meno a priezvisko, kontaktný údaj, číslo izby alebo identifikáciu pobytu, dátum zistenia nedostatku, opis reklamovaného nedostatku, prípadné dostupné dôkazy a požadovaný spôsob vybavenia reklamácie.
- **Potvrdenie o prijatí reklamácie:** Poverený zamestnanec poskytovateľa vyhotoví o prijatí reklamácie záznam alebo potvrdenie, v ktorom uvedie dátum prijatia reklamácie, predmet reklamácie, požadovaný spôsob vybavenia reklamácie a kontaktné údaje host'a. Jedno vyhotovenie alebo kópia potvrdenia sa poskytne host'ovi, ak je to vzhľadom na spôsob podania reklamácie možné.

Spôsoby vybavenia reklamácie

- **Odstrániteľné nedostatky:** Ak ide o nedostatok, ktorý možno odstrániť, má host' právo, aby bol nedostatok bezplatne, riadne a v primeranej lehote odstránený. Môže ísť najmä o doplnenie alebo výmenu drobného vybavenia, odstránenie technickej poruchy, zabezpečenie upratovania alebo inú primeranú nápravu podľa povahy nedostatku.



Neodstrániteľné alebo opakované nedostatky

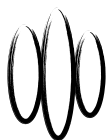
- Ak nedostatok nemožno odstrániť, ak sa opakuje, alebo ak poskytovateľ nevie hosťovi zabezpečiť primerané náhradné riešenie, hosť má podľa povahy a rozsahu nedostatku právo najmä na primeranú zľavu z ceny poskytnutých služieb, prípadne na iné primerané riešenie dohodnuté s poskytovateľom. Pri závažnom nedostatku, ktorý bráni riadnemu užívaniu ubytovania, môže byť hosťovi ponúknuté náhradné ubytovanie, ak to prevádzkové možnosti poskytovateľa umožňujú.
- **Lehota a forma vybavenia reklamácie:** Poskytovateľ vybaví reklamáciu bez zbytočného odkladu, najneskôr v lehote ustanovenej príslušnými právnymi predpismi. Ak je reklamáciu možné vybaviť ihneď, poskytovateľ ju vybaví spravidla na mieste. O výsledku vybavenia reklamácie informuje hosťa preukázateľným spôsobom, najmä osobne, písomne alebo elektronicky.
- **Súčinnosť hosta:** Hosť je povinný poskytnúť pri vybavovaní reklamácie potrebnú súčinnosť a pravdivé informácie. Ak to povaha reklamácie vyžaduje, hosť umožní povereným zamestnancom poskytovateľa vstup do izby alebo priestoru, ktorého sa reklamácia týka, aby bolo možné preveriť stav a zabezpečiť nápravu.
- **Nespokojnosť s vybavením reklamácie:** Ak hosť nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie alebo sa domnieva, že poskytovateľ porušil jeho práva, môže sa obrátiť na poskytovateľa so žiadosťou o nápravu. Tým nie je dotknuté právo hosta domáhať sa ochrany svojich práv zákonným spôsobom, vrátane možnosti obrátiť sa na príslušný orgán dozoru alebo subjekt alternatívneho riešenia spotrebiteľských sporov, ak sú splnené zákonom ustanovené podmienky.

Článok XII. Odstúpenie od zmluvy o ubytovaní

- **Odstúpenie hosta:** Hosť môže odstúpiť od zmluvy o ubytovaní pred uplynutím dohodnutej doby pobytu. Túto skutočnosť je povinný oznámiť ubytovaciemu zariadeniu bez zbytočného odkladu, spravidla osobne na recepcii alebo iným preukázateľným spôsobom.
- **Úhrada pri predčasnom ukončení pobytu:** Pri predčasnom ukončení ubytovania je hosť povinný uhradiť cenu za skutočne poskytnuté služby a prípadnú preukázateľnú ujmu, ktorá ubytovaciemu zariadeniu vznikla v dôsledku predčasného zrušenia ubytovania, ak jej nebolo možné zabrániť.
- **Odstúpenie ubytovacieho zariadenia:** Ubytovacie zariadenie môže odstúpiť od zmluvy pred uplynutím dohodnutej doby pobytu, ak hosť aj napriek upozorneniu hrubo porušuje dobré mravy, tieto všeobecné podmienky a reklamačný poriadok alebo svoje povinnosti vyplývajúce zo zmluvy o ubytovaní.
- **Účinky odstúpenia:** Odstúpením od zmluvy zaniká právo hosta užívať ubytovacie priestory. Hosť je povinný bezodkladne uvoľniť izbu, odovzdať kľúč a vyrovnať všetky záväzky voči ubytovaciemu zariadeniu.

Článok XIII. Ochrana osobných údajov

- Poskytovateľ spracúva osobné údaje hosta v rozsahu nevyhnutnom na poskytnutie ubytovania, vedenie evidencie ubytovaných osôb, plnenie zákonných a účtovných povinností a ochranu práv a oprávnených záujmov poskytovateľa, a to v súlade s nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 (GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a ďalšími platnými právnymi predpismi.
- Hosť je povinný poskytnúť pravdivé a úplné údaje potrebné na riadne poskytnutie ubytovania. Osobné údaje sú spracúvané v súlade s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov.
- Podrobné informácie o spracúvaní osobných údajov sú hosťovi sprístupnené najmä na recepcii, v priestoroch ubytovacieho zariadenia alebo iným preukázateľným spôsobom.



Článok XIV. Záverečné ustanovenia

- Tieto všeobecné podmienky poskytovania ubytovacích služieb a reklamačný poriadok sú záväzné pre všetkých ubytovaných hostí odo dňa ich zverejnenia alebo sprístupnenia hosťom.
- Poskytovateľ si vyhradzuje právo tieto podmienky primerane meniť alebo dopĺňať. Zmeny sú účinné odo dňa ich zverejnenia alebo sprístupnenia hosťom, ak nie je určený neskorší dátum účinnosti.
- Právne vzťahy neupravené týmito podmienkami sa riadia príslušnými všeobecne záväznými právnymi predpismi Slovenskej republiky, najmä Občianskym zákonníkom, predpismi na ochranu spotrebiteľa a predpismi na ochranu osobných údajov.

V Košiciach dňa: 31.12.2025

Účinnosť od: 01.01.2026

Tiesňové telefónne čísla

Polícia: 158

Záchranná zdravotná služba: 155

Hasičská a záchranná služba: 150

Integrovaný záchranný systém: 112